



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: مهارات وتقنيات التعامل مع مشاكل ومقترحات الموظفين

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
HRC-335	القاهرة (مصر)	قاعة فندقية	2027-03-14	2027-03-18	€ 2450	العربية - 25

### الهدف من الدورة التدريبية

- فهم كيفية استقبال الموظفين المحتاجين للمساعدة وكيفية التعامل مع مشاكلهم وتحليلها واتخاذ القرارات المناسبة وتزويد المشاركين بطرق التعامل مع مقترحات الموظفين وكيفية تشجيعهم بالإضافة إلى كتابة التقارير الإدارية.

### المحتوى العلمي للدورة التدريبية

- مقدمة عن الدورة
- إدارة شئون الموظفين ( المفهوم - المهام )
- سياسات الاختيار والتعيين
- سياسات الترقية والنقل
- معدلات تقييم الأداء
- مفهوم وأهمية ومكونات عملية الاتصال
- عناصر الاتصال الفعال
- معوقات الاتصال
- مهارات التعامل مع الآخرين
- الإدارة الفعالة لإدارة الوقت الوظيفي
- المشاركة والتمكين والتحفيز
- الإجراءات المتعلقة بالاقترحات والشكاوى
- طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى



- إجراءات فتح صناديق الاقتراحات والشكاوي
- إجراءات التعامل مع الاقتراحات والشكاوي
- تقييم المقترحات
- القدرات الابداعية وحل المشكلات في محيط العمل
- فرق العمل الابداعية
- أساليب تنمية الفكر الابداعي
- الاغتراب الوظيفي وعلاقته باحتياجات ومشكلات الموظفين
- فن كتابة التقارير
- التقرير .. وسيلة الاتصال الفعال في المنظمات الإدارية
- مبادئ وأسس إعداد وكتابة التقارير
- أنواع التقارير
- مزايا التقارير في العملية الإدارية
- مواصفات التقرير الجيد
- مراحل إعداد وكتابة التقارير
- استخدام مجموعات العمل في كتابة التقارير
- حالات عملية وتطبيقية



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

### أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

### البرامج التدريبية تتضمن :

- استراحة قهوة يوميا خلال المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## شركاؤنا في النجاح





## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Ståthögavägen 38, 602 23 Norrköping - Sweden